



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Factores que influyen en la satisfacción laboral de los
profesionales de salud en la consulta externa de los
servicios de mayor demanda del Hospital Nacional
Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014**

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en
Servicios de Salud**

AUTOR

Joana Grisel PALOMINO TAPIA

ASESOR

Juan Pedro MATZUMURA KASANO

Lima, Perú

2018

DEDICATORIA

A mi familia por su amor y apoyo incondicional
y en especial a mi hermano por ser
mi desafío y mi reto constante

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Juan Matzumura Kasano, asesor de mi tesis, por su asesoría constante en la realización de la tesis.

Al Mg.. Hugo Gutierrez, por sus oportunos consejos.

A los profesores de la maestría, que hasta el día de hoy me motivan a seguir adelante.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema de Investigación.....	3
1.3 Justificación teórica.....	3
1.4 Justificación práctica.....	4
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación.....	6
2.2 Antecedentes de la investigación.....	20
2.3 Bases Teóricas.....	24
2.4 Hipótesis	24
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	35
4.2 Discusión de resultados	46
CONCLUSIONES	49

RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	57

LISTA DE CUADROS

	Página
Cuadro 1. Teoría de la Equidad de J. Stacey Adams.	16
Cuadro 2. Número de médicos, enfermeros y técnicos enfermeros en las áreas de mayor demanda de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.	28
Cuadro 3. Número de profesionales de la salud seleccionados en el área de Gineco-Obstetricia, medicina pediátrica y Cirugía pediátrica mediante afijación proporcional.	30
Cuadro 4. Escala general de Satisfacción (Overall Satisfaction Scale)	33
Cuadro 5. Características sociodemográficas de los profesionales de la salud.	37
Cuadro 6. Satisfacción laboral de acuerdo a cada área de los factores extrínsecos e intrínsecos	39
Cuadro 7. Satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos	41
Cuadro 8. Ítems relacionados a los factores extrínsecos e intrínsecos	45

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Pirámide de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. Comportamiento Organizacional.	9
Figura 2. Teoría Bifactorial de Herzberg. Teorías de la Administración.	12
Figura 3. Teoría de la Fijación de Metas de Locke. Comportamiento Organizacional.	14
Figura 4. El proceso de la percepción de equidad/inequidad según Teoría de la Equidad de John Stacey Adams. Teorías de la Administración.	17
Figura 5. Elementos Clave de la Teoría de las Expectativas. La experiencia del Liderazgo.	19

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014.

Material y métodos: Es un estudio observacional, prospectivo, con análisis transversal. El instrumento usado fue la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall. Se trabajó en base a una muestra aleatoria estratificada de los profesionales de salud en las tres áreas de mayor demanda de consulta externa del hospital.

Resultados: Los factores extrínsecos influyeron en la satisfacción laboral en un 71,7%, dentro de esos factores se encontró que el área perteneciente a las relaciones interpersonales presentó altos índices de satisfacción en un 68,1%. El ítem que influye en la satisfacción laboral en el área de la supervisión es la dirección con un 63,3%. Así mismo, en el área de Política y Administración de la institución, Jornada de trabajo es el ítem que presentó 86,7%. El área de Relaciones Interpersonales presentó 83,1% de satisfacción laboral en el ítem de compañeros de trabajo y condiciones laborales en seguridad en el trabajo con 71,1%. El ítem que intervino en la satisfacción laboral en el área de logro es sugerencias con un 41,6%. Sin embargo, en el área de reconocimiento se observó que los ítems de libertad y variedad alcanzaron 32,5% y por último, la cantidad de responsabilidad que se le confía alcanzó un 88,0% de satisfacción laboral en el área de responsabilidad.

Conclusiones: La satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación al tipo profesional y servicio donde labora y los factores con mayores porcentajes de calificación positiva fueron la jornada de trabajo y la cantidad de responsabilidad que se le confía.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Teoría Bifactorial de Herzberg y profesionales de salud.

ABSTRACT

Objective: To identify the factors influencing worker satisfaction of health professionals in the highest demand outpatient consultation services of the “Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome” in the year 2014.

Material and Methods: The present research is an observational, prospective study with transversal analysis. The data collection was performed through the General Satisfaction Scale developed by Warr, Cook, and Wall. The analysis was based on a stratified random of health professionals from three areas of highest demand of the Hospital’s outpatient consultation services department.

Results: Our results show that extrinsic factors had an impact on job satisfaction of 71.7%. The most prevalent factor within these extrinsic factors was “interpersonal relationships” which had an impact of 68.1%. In addition, the factor that influences the most job satisfaction in the “Supervision” area is Management with an impact of 63.3%, whereas in the “Politics and Administration” area, “workday” is the item with the most impact with 86.7%. The “Interpersonal Relations” area had an impact of 83.1% in worker satisfaction, in which the factor of “co-workers and labour conditions” had the highest impact with 71.1% in worker satisfaction; and in the “Achievements” area the highest impact factor is “suggestions” with 41.6% of the worker satisfaction. However, in the “Recognition” area, it was observed that the factors of “freedom”, and “variety” has a low impact of 32.5% each. Lastly, the factor of “level of responsibility assigned” reached an 88% of job satisfaction in the area of “Responsibility”.

Conclusions: Job satisfaction shows a statistically significant difference in relation of professional category and service performed and the factors with the highest impact were: “workday” and “level of responsibility assigned”.

Keywords: Job satisfaction, Bifactorial Herzberg Theory, health professionals.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

Los servicios de Salud son afectados por diferentes factores; tales como, recursos humanos, gestión de procesos y la infraestructura en salud. De ellos los recursos humanos son un componente vital en la prestación de servicios de salud. (Mosley Donald,2005) Es así, que el personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral, es una prioridad que va a permitir a la organización llevar a cabo estrategias con el fin de ofrecer a los empleados, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. (García Ramos, 2007)

La Satisfacción laboral en los profesionales de salud es muy importante en la construcción de la motivación y eficiencia del empleado; es así como una mayor satisfacción laboral determina un mejor rendimiento de los empleados, una mejora de los procesos, trabajo en

equipo, interacción armoniosa de las diferentes áreas y en consecuencia en un mayor nivel de satisfacción de los pacientes. (Mowday, 1984)

Además, la satisfacción en el desenvolvimiento del ámbito laboral implica toma de compromisos y responsabilidades, lo cual requiere una adecuada capacidad para establecer relaciones interpersonales, más aún si se trata de un trabajo donde existe una interacción continua con diferentes profesionales de salud y con el trato directo de pacientes (Chavarría, R., Sandoval, E., & Radilla, C., 2009)

La satisfacción laboral de los profesionales de salud contribuye a fomentar mecanismos que ayuden a desarrollar un ambiente laboral satisfactorio, el cual refleje el bienestar de los usuarios internos, la calidad de atención prestada y como consecuencia en la satisfacción de los pacientes. (Cifuentes, J, 2012)

Por el contrario, la insatisfacción laboral conlleva como resultado afecciones a la salud física y psicológica del personal lo que podría expresarse en Síndrome de Burnout, disminución del rendimiento laboral, ausentismo marcado y ansiedad. (Alemshtet Yami, 2011)

Según el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú, reconoce que los profesionales de la salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. (Minsa, 2002)

Sin embargo, a pesar de ello en las Entidades de salud Públicas no se ha incorporado una evaluación permanente de la Satisfacción Laboral que tome en cuenta los factores determinantes en ella y mucho menos aún se ha trazado un plan de implementación para mantener una buena satisfacción laboral a través del tiempo. (Ricardo Torres, 2007)

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014?

1.3 Justificación teórica

En la actualidad el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud va adquiriendo especial relevancia. Según una investigación realizada en un Instituto de Salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia; la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada e identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. Además de encontrarse en relación con la rotación del personal, absentismo laboral e intención de abandonar el trabajo.(Cifuentes, 2012)

Por lo tanto existe la necesidad de describir la Satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud en relación a la motivación, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas con el propósito de mejorar la calidad en salud ya que es el

recurso humano el componente más importante para las entidades de salud.

1.4 Justificación práctica

Se determinó los factores involucrados en la satisfacción laboral en el personal de salud (medicos, enfermeros y técnicos en enfermería) lo que permitió analizar la percepción de satisfacción del personal en relación a su medio. La información concluyente de la presente investigación servirá para la reflexión y desarrollo de estrategias con fines de mejora de parte de los directivos. Así mismo, la investigación ayudará a resolver un problema de salud pública porque no se encontraron estudios similares realizados en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General. Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el 2014

1.5.2 *Objetivos Específicos.*

- a. Determinar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores extrínsecos en el área de Supervisión.
- b. Determinar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores extrínsecos en el área de Política y administración de la institución.
- c. Determinar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores extrínsecos en el área de Relaciones Interpersonales.
- d. Identificar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores extrínsecos en el área de Condiciones Laborales.
- e. Analizar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores intrínsecos en el área de Logro.
- f. Analizar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores intrínsecos en el área de Reconocimiento.
- g. Analizar la Satisfacción laboral en su dimensión de factores intrínsecos en el área de Responsabilidad.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

El Comportamiento Organizacional investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a una mejora de la eficacia en determinadas organizaciones. Es decir, estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones, los cuales son; individuos, grupos y estructura. El Comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. (Robbins, 2005) Se centra en analizar dos áreas, el comportamiento individual donde se encuentran implícitos las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. Y el comportamiento grupal, donde se incluye normas, roles, formación de equipos, liderazgo y conflicto. El comportamiento Organizacional tiene como objetivos explicar, predecir e influir en el comportamiento porque el gerente debe ser capaz de explicar porque los empleados presentan algunos comportamientos más otros, predecir cómo responderán los empleados a diversas acciones que

podría realizar el gerente e influir en el comportamiento de los empleados. Los comportamientos de los empleados que se encuentran relacionados con explicar, predecir e influir son cinco; productividad de los empleados, ausentismo, rotación, comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción en el trabajo. (Vértice, 2008)

La productividad de los empleados es una medida de desempeño de la eficiencia y la eficacia de los empleados. Un nivel alto de ausentismo² se traducirá en un impacto directo e inmediato en el funcionamiento de la organización. La rotación es el retiro voluntario o involuntario de una organización. Puede llevar un problema debido a un aumento de los costos de reclutamiento, selección y capacitación, y a los trastornos laborales que ello conlleva. El comportamiento de ciudadanía organizacional que no forma parte de los requisitos laborales de un empleado pero que fomenta el funcionamiento eficaz de la organización y finalmente tenemos la satisfacción en el trabajo para lo cual debemos señalar ciertas definiciones. (Alemshtet Yami, 2011)

El personal, en todo campo, representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es de vital importancia ya que permitirá a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo.

Además, mantener niveles óptimos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; todos ellos considerados indicadores de calidad. (García Ramos, 2007)

La Satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. (Investigaciones Administrativas y contables, 2007)

Es así que Locke en 1976, consideró que la satisfacción en el trabajo es “un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo” para lo cual designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que están relacionados a los factores de satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. La escuela física-económica destacó el papel de la disposición física del trabajo, las condiciones materiales en el mismo y la retribución económica. La escuela Social o de las relaciones humanas destacó el rol de una adecuada supervisión, grupos de trabajos cohesivos y relaciones interpersonales cordiales. A su vez, la escuela del desarrollo por el trabajo enfatizó el logro de la satisfacción a través de un desarrollo en la habilidad, eficacia y responsabilidad, posibles por un trabajo desafiante. (Locke, 1976)

La motivación son los procesos que se relacionan con la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, en este caso se definirá como metas organizacionales. La intensidad consiste en cuánto se esfuerza una persona por alcanzar un objetivo. La dirección es la vía por donde canalizamos nuestros esfuerzos y la persistencia es el tiempo que sostiene una persona su esfuerzo. Es a partir de 1950 donde se comienzan a desarrollar los conceptos sobre motivación formulándose tres teorías que conforman las primeras teorías de la motivación; estas son la Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow, las teorías de X y Y, y la teoría de los dos factores. (Da Silva Reinaldo, 2002)

La teoría de la Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow es una de las teorías más conocidas ya que postuló que en cada ser humano se encuentra un ordenamiento de las cinco necesidades siguientes.

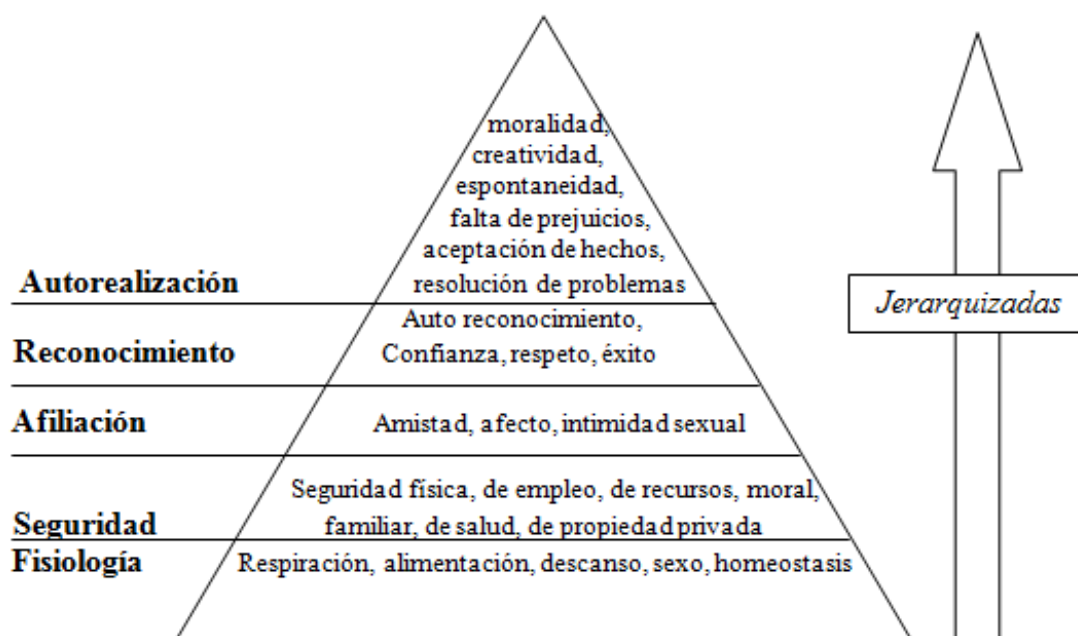


Figura.1. Pirámide de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. Comportamiento Organizacional. Fuente. Datos tomados de Robbins, Stephen P.(2004)

En primer lugar tenemos a las necesidades Fisiológicas, son relativas a la supervivencia en las cuales tenemos hambre, sed, las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico. Estas necesidades son instintivas y nacen con los individuos; son las más permanentes de todas y dirigen el comportamiento del individuo cuando están insatisfechas. En Segundo lugar, tenemos las necesidades de Seguridad, en las cuales tenemos las necesidades de defensa y protección de daños físicos y emocionales. Estas necesidades mantienen a las personas en una relación de dependencia con la empresa o con otras personas y, según su utilización pueden convertirse en poderosos activadores de la motivación. En tercer lugar se encuentran las necesidades Sociales, las cuales surgen del comportamiento humano cuando las antes citadas se encuentran satisfechas; se encuentran las necesidades de afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación, amor y amistad.

En cuarto lugar se encuentran las necesidades de Estima, que son relativas a la manera en que un individuo se percibe a sí mismo y se evalúa; se pueden encontrar factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como son el de posición, reconocimiento y atención. La Satisfacción de las necesidades de estima genera sentimientos de confianza en uno mismo, de fuerza, valor, capacidad, utilidad y poder. Su frustración puede provocar sentimientos de inferioridad, abatimiento, dependencia y desamparo, las cuales llevan al desánimo. En último lugar tenemos a las necesidades de Autorrealización, las cuales son las más elevadas, pues una vez satisfechas el individuo alcanza su máximo potencial. Esto sólo ocurre si las otras necesidades están relativamente satisfechas. Las necesidades de Autorrealización son el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. Como son el crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización. (Da Silva, Reinaldo, 2002))

En la medida en que una necesidad es satisfecha, las siguientes necesidades se hacen primordiales y necesarias de satisfacer. De acuerdo con Maslow, para motivar a una persona hay que comprender en qué parte de la jerarquía se encuentra ahora y centrarse en satisfacer las necesidades del nivel en que se encuentra en ese momento o de los niveles superiores. Para ello Maslow separó las cinco necesidades en orden superior e inferior. Posicionando a las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como de orden superior. Esta diferenciación se explica en que las necesidades de orden superior se gratifican internamente, es decir dentro de la persona, mientras que las necesidades de orden inferior tienen un origen externo como son el salario, contrato y antigüedad.

Douglas McGregor en su libro *The Human Side of Enterprise* (El lado Humano de las Organizaciones), escrito en 1960, propuso dos supuestos sobre la naturaleza humana, la teoría X y la teoría Y. Los propuso después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, es así que

concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que forman su comportamiento hacia sus subordinados. (Hitt Michael, 2006)

De acuerdo con la Teoría X que presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas supone cuatro premisas; la primera premisa es, que a los empleados no les gusta trabajar y siempre que pueden, tratan de evitarlo. La segunda premisa es, puesto que a los empleados no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas. La tercera premisa es, los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan. La cuarta premisa es, los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones. Como contraste con estas ideas negativas, se encuentra la Teoría Y, que ofrece un punto de vista positivo en la cual podemos encontrar cuatro premisas. La primera de ellas es que los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar. La segunda premisa es, que las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos. La tercera premisa es, que la persona común puede aprender a aceptar y aun a solicitar responsabilidades. Y la cuarta premisa se refiere a la capacidad de tomar decisiones innovadoras, la cual no es propiedad netamente exclusiva de los puestos administrativos. (McGregor, 2007)

La Teoría de la motivación e higiene o también llamada teoría Bifactorial de Frederick Herzberg realizó una investigación en la cual pudo identificar dos factores en el contexto laboral, los cuales son los factores motivadores y los factores de higiene los cuales son responsables de motivar y satisfacer a los empleados. Es así que propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos que incluyeron características como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando las personas se sintieron bien en sus trabajos, mostraron la tendencia a atribuir a estas características a ellas mismas. Sin embargo, cuando se sintieron insatisfechas, mostraron la tendencia a citar factores extrínsecos, como la

política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales.



Figura 2. Teoría Bifactorial de Herzberg. Teorías de la Administración. Fuente. Datos tomados de Da Silva, Reinaldo O. (2002)

Cabe señalar, Herzberg creía que los datos sugerían que lo opuesto de la satisfacción no era la insatisfacción, como se ha creído según la tradición, ya que la eliminación de las características insatisfactorias de un trabajo no haría necesariamente que ese trabajo fuera más satisfactorio o motivador. Según Herzberg, los factores que generaban satisfacción en el trabajo eran distintos de los que generaban insatisfacción. Por lo tanto, los gerentes que

trataban de eliminar los factores que generaban insatisfacción en el trabajo podían crear armonía en el sitio de trabajo, pero no necesariamente motivación. Cuando los factores extrínsecos (factores de higiene) son adecuados, las personas no estarán insatisfechas, pero tampoco estarán satisfechas (o motivadas). Para motivar a las personas en sus trabajos, Herzberg sugirió destacar los motivadores, es decir los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción en el trabajo. (Robbins Stephen, 2004)

Las Teorías contemporáneas sobre la motivación representan la explicación moderna de la motivación de los empleados.

La teoría ERC de Clayton Alderfer planteó una variante de la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow y la nombró la teoría de ERC, que sólo contiene tres niveles de necesidades que motivan a los trabajadores. Las cuáles son las necesidades de existencia (E) en la cual podemos apreciar el deseo de gozar de bienestar fisiológico y material; las necesidades de relaciones (R), se refiere al deseo de satisfacer las relaciones interpersonales; y por último las necesidades de crecimiento (C), donde se encuentra el deseo de tener un crecimiento y desarrollo personal constante. Unas diferencias entre la teoría de Maslow y la Teoría ERC es, mientras que Maslow sostiene que el progreso de los individuos aumenta a medida que se asciende en la pirámide como resultado de la satisfacción de las necesidades inferiores, la teoría ERC considera solo un componente de frustración-regresión. Es decir, se puede activar una necesidad de orden inferior, que ya estaba satisfecha, cuando una de orden superior no puede ser cubierta. Una segunda diferencia entre la teoría de Maslow y la de Alderfer es que la de este último ERC establece que se podría activar más de una necesidad al mismo tiempo. (Da Silva Reinaldo, 2002)

La Teoría de la realización o también llamada teoría de las necesidades adquiridas formulada por McClelland y sus colaboradores se enfocó en tres necesidades que son aprendidas y adquiridas socialmente a medida que el individuo interactúa con el entorno. Luego calificaría a estas tres necesidades como; de logro, de poder y de afiliación. La necesidad de logro (nLog), es el

impulso para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchar para tener éxito. La necesidad de poder (nPod), es la necesidad de hacer que otros se comporten como no se comportarían de otro modo y la necesidad de afiliación o pertenencia (nPer), que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. McClelland estudió durante más de 20 años, las necesidades humanas y sus implicaciones en la administración. Las personas que tienen una gran necesidad de logros tienden a disfrutar el trabajo que es emprendedor e innovador. Las personas que tienen gran necesidad de afiliación son integradores exitosos cuya tarea consiste en coordinar el trabajo de personas y departamentos. Una gran necesidad de poder con frecuencia está asociada a alcanzar los niveles más altos de la jerarquía de la organización. (Robbins Stephen, 2005)

La teoría de la fijación de metas se basa en la especificidad de los objetivos, el reto y la retroalimentación que influyen directamente en el desempeño.

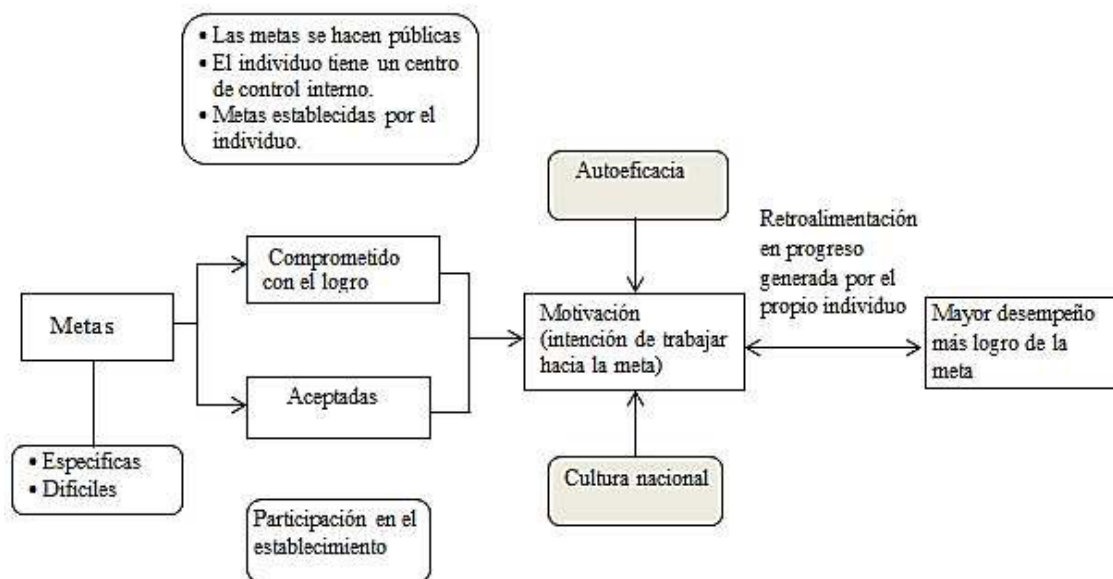


Figura 3. Teoría de la Fijación de Metas de Locke.

Comportamiento Organizacional. Fuente. Datos tomados de Robbins, Stephen P. (2004)

La intención de trabajar hacia el logro de una meta ha demostrado que metas específicas y desafiantes son fuerzas motivadoras superiores ya que, esas metas indican a los empleados lo que tiene que hacerse y cuánto esfuerzo hay que invertir. Es decir, las metas específicas aumentan el desempeño; las difíciles, cuando son aceptadas producen un desempeño mayor que las fáciles. Además, la retroalimentación produce un mayor rendimiento que la falta de ella ya que hace las veces de guía del comportamiento. Pero no toda alimentación es igualmente poderosa. Se ha demostrado que la retroalimentación personal, por la que el empleado vigila su propio progreso llega a ser un motivador más poderoso que la retroalimentación de origen externo. (Editorial Vértice, 2008) Cabe señalar que en algunos casos, las metas fijadas en conjunto incitan un mayor desempeño, mientras que en otros los individuos se desenvuelven mejor si su jefe les asigna las metas. Pero una de las principales ventajas de esa participación es que se incrementa la aceptación de las metas como una finalidad deseable para la cual trabajar. Lo que se traduce en que si las personas toman parte en la fijación de las metas, es más probable que acepten una meta difícil aún si hubiera sido asignada de manera arbitraria por el jefe. Es así que aunque las metas participativas no tienen ninguna superioridad sobre las metas asignadas cuando se da por hecho la aceptación, la participación sí aumenta la probabilidad de establecer y obedecer acuerdos sobre las metas más difíciles. (Robbins Stephen, 2004)

La Teoría del Reforzamiento postulada por Burrhus Frederic Skinner, presenta una conducta conductista en la que se afirma que el reforzamiento condiciona el comportamiento. La conducta es causada por el ambiente. El control del comportamiento está en los reforzadores; cualquier consecuencia que, si sigue inmediatamente a una respuesta, aumenta la probabilidad de que se repita la conducta. La teoría del Reforzamiento deja en segundo plano el estado interior del individuo, ignora factores como los objetivos, las expectativas y las necesidades concentrándose únicamente en lo que le sucede a una persona cuando lleva a cabo una acción. (Hitt Michael, 2006)

La Teoría de la Equidad, propuesta por John Stacey Adams, sugiere que los empleados perciben lo que obtienen de una situación laboral (salidas) con relación a lo que aportan a ésta (entradas) y después comparan su relación de entradas y salidas con las relaciones de entradas y salidas de otros empleados importantes.

Cuadro 1. Teoría de la Equidad de J. Stacey Adams.

Comparación de la relación percibida*	Evaluación del empleado
$\frac{\text{Salidas A}}{\text{Entradas A}} < \frac{\text{Salidas B}}{\text{Entradas B}}$	Inequidad (compensación insuficiente)
$\frac{\text{Salidas A}}{\text{Entradas A}} = \frac{\text{Salidas B}}{\text{Entradas B}}$	Equidad
$\frac{\text{Salidas A}}{\text{Entradas A}} > \frac{\text{Salidas B}}{\text{Entradas B}}$	Inequidad (compensación excesiva)
*La persona A es el empleado y la persona B es otro empleado importante o referente	

Fuente. Administración. Datos tomados de Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary. (2005)

Es así que si un empleado percibe que su relación es igual a la de otros empleados importantes, existirá un estado de equidad. Es decir, para esta persona su situación es justa; sin embargo, si sucediera lo contrario existiría inequidad y se vería así misma compensada de manera ineficiente. Cuando ocurren inequidades, los empleados intentan solucionar la situación, para ello la teoría propone que los empleados podrían; distorsionar las entradas o salidas de otros, comportarse de alguna manera que indujera a otros cambiar sus entradas o salidas, comportarse de alguna manera que cambiara sus propias entradas o salidas, elegir una persona diferente como punto de comparación o renunciar a su empleo.

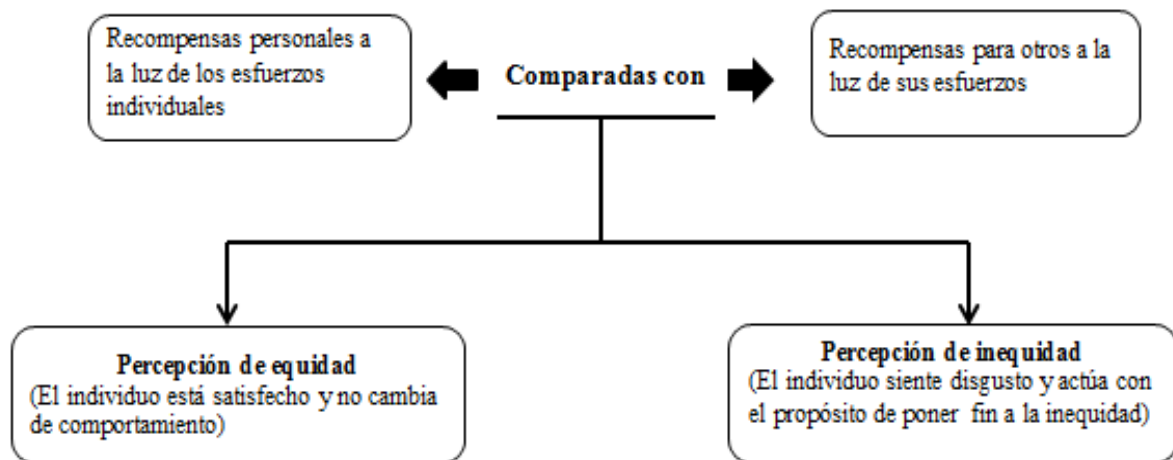


Figura 4. El proceso de la percepción de equidad/inequidad según teoría de la Equidad de John Stacey Adams. Teorías de la Administración. Fuente. Datos tomados de Da Silva, Reinaldo (2002)

Otro aspecto importante en esta teoría es determinar quiénes son esas personas con las cuales se comparan a sí mismas. Lo que se llama “el referente” que son las demás personas, sistemas o los individuos mismos con los que éstos se comparan para evaluar la equidad. Existen tres categorías de referentes; los demás, el sistema y uno mismo. La categoría de los demás incluye a personas con empleos similares en la misma organización, pero también puede incluir amigos, vecinos o profesionales asociados. La categoría del sistema incluye las políticas y procedimientos organizacionales tanto de remuneración como de la administración del sistema. La categoría de uno mismo se refiere a las relaciones de entradas y salidas que son exclusivas para el individuo. Experiencia personales, contactos pasados, la influencia de criterios como los trabajos anteriores o compromisos familiares, todos ellos forman parte de esta última categoría. En conclusión, la teoría de la Equidad manifiesta que para la mayoría de los empleados, las remuneraciones relativas y las absolutas ejercen una influencia significativa en la motivación. (Robbins Stephen, 2004)

Finalmente, la teoría de las expectativas propuesta por Víctor Vroom en 1964, afirma que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con este obtendrá una buena evaluación del desempeño; que la buena evaluación le dará recompensas de la organización como un bono, aumento o ascenso y que a su vez estas recompensas satisfagan sus metas personales.

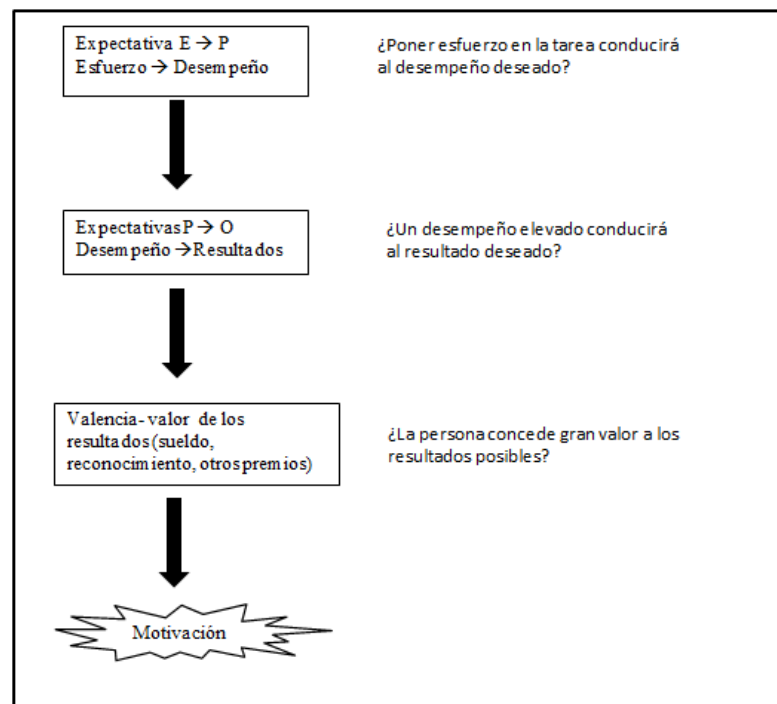


Figura 5. Elementos Clave de la Teoría de las Expectativas. La experiencia del Liderazgo. Fuente. Datos tomados de Daft, Richard

Es así que la teoría se enfoca en tres relaciones; La expectativa o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño; es la probabilidad percibida por el individuo de que poner esfuerzo en una tarea conducirá a un alto desempeño. Para que esta expectativa sea grande, la persona debe contar con capacidad y experiencia previa, así como con los instrumentos necesarios, la información y la posibilidad de realizarla. El Medio o vínculo entre el desempeño y la recompensa; es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado. (Robbins Stephen, 2004) Si un empleado no concede valor a los resultados que obtendrá de un gran esfuerzo y un buen desempeño, entonces la motivación será poca. Sin

embargo, si concede gran valor a los resultados, su motivación será mayor. Y la última relación es Valencia o atractivo de la recompensa; es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo. La valencia considera los objetivos y las necesidades del individuo. (Daft Richard,2006)

2.2 Antecedentes de la investigación

Alemshet Yami, Leja y Alima (2011) realizaron una investigación en un periodo de Marzo a Octubre del mismo año el cuál determinó el nivel y los factores que afectan la Satisfacción Laboral en los profesionales de Salud de todas las áreas del mencionado Hospital. En consecuencia de realizó un estudio Transversal haciendo uso de un cuestionario y focus group para la recolección de datos. De un total de 145 profesionales de la salud, (46,2%) de ellos estaban insatisfechos con su trabajo y las razones reportadas de sus insatisfacciones fueron; inadecuado salario, insuficientes oportunidades de entrenamiento e inadecuado número de recursos humanos. Solo (41,4%) profesionales de la salud se encontraron satisfechos con su trabajo y las razones para ello fueron buenos incentivos económicos y una adecuada infraestructura.

Cuixia, Fu y Ying (2010) determinaron el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de Salud del Hospital Metropolitana (Shenyang) y Benxi de una comunidad China la cual asciende a 2,100 profesionales de la salud. Se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Satisfacción de Minnesota. El promedio de Satisfacción laboral encontrado en el Hospital de Shenyang fue de 67,17% y de 69,95% para Benxi. Además se encontró una diferencia significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos en cada

establecimiento de salud es así que en el Hospital Shenyang se encontró un 36% de predominancia en los factores intrínsecos y de 32% de factores extrínsecos mientras que en la comunidad de Benxi, se obtuvo valores del 48% de factores intrínsecos y 52% factores extrínsecos. En conclusión los profesionales médicos del Hospital Shenyang tienen una baja Satisfacción laboral comparado con la comunidad de Benxi.

Inga (2017) realizó la presente investigación con el objetivo de evaluar los factores intrínsecos y extrínsecos, para ello hizo uso de un cuestionario tipo escala de Likert dirigido a 34 enfermeras donde encontró que el 71% presentó una satisfacción media, 20% insatisfechos y 9% satisfechos. Además de ello, presentaron un grado de satisfacción alta dentro de los factores intrínsecos, en las áreas de Logro y autorrealización personal con un 32,3% y en los factores extrínsecos, presentaron 44,1% en el área de condiciones de trabajo.

Lorber y Skela (2012) determinó el nivel y los factores que influyen la Satisfacción laboral en las enfermeras en los hospitales de Eslovenia. El estudio incluyó cuatro hospitales seleccionados de una lista de 26 hospitales en Eslovenia. Los empleados de esos hospitales representan el 29,8% y 509 empleados fueron incluidos en el estudio representando el 6% de todos esos empleados en enfermería en los hospitales de Eslovenia. Para la recolección de datos se usó un cuestionario que consistía en 154 ítems con un tipo de escala de Likert que fue administrado a los jefes de cada área y a todos los empleados. En los resultados se evidenció una diferencia significativa entre el Presupuesto, y el factor política y administración de la empresa.

Minsa (2002) llevó a cabo la investigación con la finalidad de obtener información para la evaluación de la calidad; así como, la satisfacción de los usuarios internos. La encuesta consideró aspectos como; trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y

ambiente de trabajo. Además se obtuvo información sobre las percepciones que tiene los usuarios internos respecto a su ambiente de trabajo lo que puede conllevar a una satisfacción o insatisfacción en comparación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Palomino J., Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L.. (2016) la presente investigación tuvo como finalidad describir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en el área de consulta externa del Servicio de Ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño. El instrumento usado fue la Escala General de Satisfacción. Se obtuvo como resultado una diferencia significativa en la relación con el estado civil, condición laboral y tipo profesional.

Ricardo Torres (2007) tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Hospital "Carlos Lanfranco de la Hoz" El instrumento usado para la recolección de datos fue un cuestionario laboral S20/23- J.L. Meliá y J.M. Peiró y su tamaño de muestra fue de 183 usuarios internos.

García Ramos, Luján y Martínez (2007) determinaron el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Para ello se realizó un estudio transversal, descriptivo en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca, y se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, la cual se ubicó en el nivel de indiferente 4,8. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente).

Vuotto Mirta (2007) analizó el grado de satisfacción que los encuestados expresan con su trabajo, así como los motivos por los cuales desean permanecer en el mismo o cambiar, para concluir con las dimensiones que

proponen para caracterizar los buenos trabajos. El instrumento de recolección de datos para esta investigación fue un cuestionario que constó de 29 preguntas cerradas y una abierta; los aspectos que tomó en cuenta el cuestionario fue el salario, las horas de trabajo, promoción y seguridad de empleo, el grado de dificultad del trabajo y las relaciones interpersonales. También se usaron, entrevistas individuales y focalizadas. Las encuestas se aplicaron a 611 estudiantes y se realizaron en tres sedes de una facultad de Ciencias Económicas. En conclusión, el 75% de los casos privilegia la importancia de ambientes agradables y salario acorde con las tareas realizadas. 55,8% señala como característica central el desarrollo personal y profesional.

Chavarría, Sandoval y Vásquez (2009) tuvieron como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral entre los médicos adscritos al servicio de Urgencias del Hospital General Regional de México. Se realizó un estudio observacional, prospectivo transversal y comparativo, que incluyó a 43 médicos adscritos, que fueron encuestados mediante un cuestionario constituido por cuatro indicadores; suficiencia, reconocimiento, respeto y confianza. Se obtuvo una calificación baja en la escala de satisfacción laboral de un 11,62%, en el nivel medio en 51,16% y en la categoría alta en 37,20%. En conclusión, existe un nivel medio de satisfacción laboral donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral.

Cabrera, Chávez y González (2004) tuvieron como objetivo identificar la satisfacción del profesional de la salud con su ambiente de trabajo; la principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo medida a través de indicadores relacionados con las relaciones humanas, expectativas personales, comunicación interpersonal y aspectos del empleo como son proyecto de vida y salario. El estudio se llevó a cabo en los profesionales de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los tres hospitales de tercer nivel del Centro Médico Nacional de Occidente, Jalisco, México; Pediatría, Ginecoobstetricia y Especialidades. Se recolectaron los datos mediante una

encuesta debidamente validada, anónima y aceptada voluntariamente. El total de encuestados fue de 176 (21%) de médicos, 38% de enfermería y 41% otras categorías del área de la salud, Se encontró que el 66,8% aceptó estar satisfecho por sus necesidades.

2.3 Bases Teóricas

Satisfacción Laboral: Es la percepción que tiene el trabajador acerca de su trabajo lo que se refleja en experiencias positivas o negativas. (Da Silva, 2002)

Teoría de las necesidades de Maslow: El principio que da fundamento a la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow es que las necesidades se organizan por su importancia. Cuando se satisface una necesidad, ya no es un motivador primario. Las necesidades inferiores son las fisiológicas, de seguridad, y sociales; y las necesidades superiores son de autoestima y autorrealización. (Cabrera Pivaral, 2004)

Teoría Bifactorial de Herzberg: Propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos que incluyeron características como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando las personas se sintieron bien en sus trabajos, mostraron la tendencia a atribuir a estas características a ellas mismas. Sin embargo, cuando se sintieron insatisfechas, mostraron la tendencia a citar factores extrínsecos, como la política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales.(Cifuentes Rodriguez, 2012)

Supervisión: Proceso por el cual se inspecciona, controla, un trabajo o un tipo de actividad proveniente de un subordinado. (Daft Richard, 2006)

Política y administración de la empresa: Establece el curso de acción para llevar a cabo la acción. Establece el curso de acción adoptado para gobernar las operaciones de una empresa. (Don Hellriegel, 2005)

Relaciones Interpersonales: Son asociaciones entre dos o más personas las cuales se basan en emociones y sentimientos, actividades sociales y las interacciones en la empresa. (González López, 2001)

Condiciones Laborales: Se refiere a la calidad, seguridad y la limpieza de la infraestructura que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (Instituto de Investigaciones Administrativas contables 2007)

Logro: Es la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios. (Lorber Mateja, 2012)

Reconocimiento: Es el conjunto de prácticas diseñadas para premiar y felicitar públicamente a sus colaboradores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad. (McGregor, 2007)

Responsabilidad: Permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de los actos, siempre en el plano de lo moral. (Robbins, 2005)

La teoría de las expectativas: Visualiza a la motivación de un individuo como un consciente que involucra tres variables: la expectativa de que un esfuerzo determinado pueda lograr un resultado dado en el desempeño, la probabilidad de que el logro del resultado deseado en el desempeño conduzca a una recompensa y el valor de la recompensa para el individuo. Robbins Stephen, 2004)

Teoría de la Equidad: La teoría de la equidad afirma que cuando la gente siente que no es recompensada de manera equitativa en comparación de los demás, actuará de las siguientes formas para cambiar sus circunstancias; tratar de incrementar sus recompensas, disminuir sus aportaciones o salir de la situación, ya sea pidiendo una transferencia o renunciando.(Martin Zurro, 2003)

Teoría del Reforzamiento: La teoría del reforzamiento se vale de recompensas y castigos que siguen al comportamiento de un individuo como un medio para dar forma al comportamiento. Se basa en la ley del efecto, la cual mantiene que los comportamientos que traen consecuencias placenteras se repiten, mientras que los comportamientos que producen consecuencias desagradables se evitan.(González López, 2001)

2.4 Hipótesis

No requiere por ser un estudio descriptivo

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Según la intervención del investigador: Observacional

Según la planificación de la toma de datos: Prospectivo

Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio: De corte Transversal

Según el número de variables de Interés: Descriptivo con enfoque cuantitativo

Diseño de Estudio: No experimental

3.2 Unidad de análisis

Médicos, enfermeros y técnicos en enfermería; que ascienden a 166 profesionales de salud distribuidos en los servicios de mayor demanda los cuales son Gineco-Obstetricia, Medicina pediátrica y Cirugía pediátrica en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

3.3 Población de estudio

La presente investigación estuvo dirigida al personal médico, enfermeros y técnicos en enfermería que laboran en los servicios de mayor demanda de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Se determinó un total de 293 profesionales de salud que incluyen médicos, enfermeros y técnicos en enfermería por lo cual se procedió a tomar una muestra aleatoria estratificada.

Cuadro 2. Número de médicos, enfermeros y técnicos enfermeros en las áreas de mayor demanda de consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Áreas de mayor demanda	Médico	Enfermero	Técnico Enfermero
Gineco-Obstetricia	32	27	74
Medicina Pediátrica	35	29	49
Cirugía Pediátrica	20	12	15

Fuente. Datos recopilados del Hospital Nacional Docente Madre Niño de Agosto a Setiembre 2014

3.4 Tamaño de muestra

Por tratarse de un universo de 293 profesionales de la salud se determinará el tamaño de muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Z: Desviación Estándar según el nivel de confianza (Z=1.96)

E: Margen de error (5% = 0.05)

p: Probabilidad de ocurrencia de los casos (p=0.5)

q: Probabilidad de no ocurrencia de los casos (q=0.5)

N: Tamaño del Universo o población (N=293)

n: Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{293 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 \cdot (293 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)} = 166$$

El tamaño de muestra determinada para los profesionales de salud que incluyen médicos, enfermeros y técnicos enfermeros es 166.

La muestra seleccionada en cada área y por grupo profesional se llevará a cabo mediante Afijación proporcional.

Cuadro 3. Número de profesionales de la salud seleccionados en el área de Gineco-Obstetricia, medicina pediátrica y Cirugía pediátrica mediante afijación proporcional.

CONSULTA EXTERNA

Áreas de mayor demanda	Profesionales médicos	Técnico		TOTAL=166
	Médico	Enfermero	Enfermero	
Gineco-Obstetricia	18	15	42	75
Medicina Pediátrica	20	16	28	64
Cirugía Pediátrica	11	7	9	27

Fuente. Datos estadísticos.

3.5 Selección de muestra

Los 293 profesionales de la salud de las tres áreas de mayor demanda en el Hospital Nacional Docente Madre Niño serán tomados como Muestreo aleatorio estratificado.

Para Médicos, enfermeros y técnicos en enfermería:

a Criterios de Inclusión:

- Personal de salud que tenga un año como mínimo de tiempo de trabajo en el servicio.
- Personal de salud que desee participar de la investigación.

b Criterios de Exclusión:

- Personal médico Jefe de Departamento.
- Personal de salud con un tiempo de trabajo en el servicio menor de 1 año.
- Personal de salud que realice pasantías, rotaciones temporáneas o suplencias.
- Personal en período de vacaciones.
- Personal de salud que no deseen participar.

3.6 Técnicas de recolección de Datos

La técnica a usarse es la encuesta y el instrumento a usarse es la Escala general de Satisfacción (Overall Satisfaction Scale) desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979 adaptado al castellano por Pérez-Bilbao. El instrumento en mención está validado internacionalmente y se halló una confiabilidad de 0,78. La escala operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, y recoge la respuesta afectiva al contenido del trabajo. Se realizó la mencionada escala a cada profesional de la salud en los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, al inicio de la jornada laboral de los tres turnos matutino, vespertino y nocturno. Las personas encargadas de la recolección de datos fueron previamente capacitadas brindándoles una orientación sobre el proceso de atención de cada servicio. Al término de cada día se llevó a cabo una reunión con el fin de determinar si llegó a darse algún tipo de inconveniente durante la recolección de datos.

Para estudiar la satisfacción del profesional médico, el instrumento utilizado es una escala que describe la Satisfacción laboral en el usuario interno en cuanto a los factores que la generan. La Escala de Satisfacción laboral del personal médico, estuvo formada de dos partes; la primera parte tuvo aspectos generales en el cual podemos encontrar 7 preguntas que estuvieron dirigidas a saber la edad, sexo, estado civil, condición laboral, grupo ocupacional, el servicio y el tiempo de trabajo en el área en cual se labora. La segunda estuvo relacionada a los factores Extrínsecos e Intrínsecos en la Satisfacción laboral, esta parte estuvo formada de 15 preguntas. Las preguntas fueron respondidas de acuerdo a la percepción que tuvo el personal de salud respecto a su trabajo.

Los factores Extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la Política y administración de la institución, supervisión, relaciones interpersonales y condiciones laborales; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15. Y los factores Intrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados al reconocimiento, logro y responsabilidad; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.

Cabe señalar que la presente escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a Satisfacción general, Satisfacción intrínseca y Satisfacción extrínseca.

La puntuación total se obtiene de la suma de las respuestas del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a estoy absolutamente insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a estoy absolutamente satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. En las preguntas relacionadas a la satisfacción extrínseca e intrínseca, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca). La escala desarrollada por Warr, Cook y Wall se sometió a una prueba de consistencia; en la cual se concluyó que es un instrumento adecuado.

Cuadro 4. **Escala general de Satisfacción (Overall Satisfaction Scale)****Satisfacción General**

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coeficiente alpha	entre 0,85 y 0,88
Test-retest a 6 meses	0,63

Satisfacción Intrínseca

Media	32,74
Desviación típica	7,69
Coeficiente alpha	entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

Media	38,22
Desviación típica	7,81
Coeficiente alpha	entre 0,74 y 0,78

Fuente. Datos tomados. Warr, Cook y Wall (1979)

3.7 Análisis e interpretación de la información

La recolección de información se llevó a cabo de acuerdo a la planilla del personal en la cual se consigna el código del trabajador, servicio, cargo y turno. Los datos fueron recogidos durante los meses de Agosto a Septiembre del 2014.

El primer paso que se utilizó en el procesamiento y análisis de los datos, fue la codificación de cada ítem, al cual se le asignó un valor. Una vez codificados los datos, el análisis de estos mediante el programa Statical Package for the Social Sciences 17 (SPSS) fue más asequible.

El análisis de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud se realizó a través de siete áreas esenciales que constituyen las variables de estudio: Supervisión, Política y administración de la institución, relaciones interpersonales, condiciones laborales, logro, reconocimiento y responsabilidad.

El instrumento de recolección de datos constó de 15 preguntas conformadas por las siguientes alternativas: Estoy absolutamente insatisfecho, estoy bastante insatisfecho, estoy algo insatisfecho, Indiferente, estoy algo satisfecho, estoy bastante satisfecho, estoy absolutamente satisfecho. El instrumento fue aplicado a 166 profesionales de la salud en la Institución de manera anónima y aleatoria. Tuvo una duración aproximada de 5 minutos.

Posteriormente, los resultados se presentaron en cuadros y figuras; los cuales muestran el resultado del análisis a los diferentes factores involucrados en la Satisfacción Laboral, así como de la edad, sexo, estado civil, condición laboral, grupo ocupacional, el tiempo y servicio en el que se labora.

CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Las evaluaciones estadísticas incluyen tabulaciones descriptivas (frecuencias y porcentajes) de las características demográficas (edad, sexo, estado civil, condición laboral, tipo de profesional y tiempo de servicio), los ítems y los puntajes de los aspectos relacionados a los factores extrínsecos e intrínsecos, y el puntaje de satisfacción laboral. Los ítems y los puntajes relacionados aspectos, así como factores extrínsecos, intrínsecos y totales fueron agrupados en *insatisfecho* (absolutamente insatisfecho a algo insatisfecho), *indiferente* y *satisfecho* (algo satisfecho a absolutamente satisfecho), fueron comparados mediante la estadística de prueba Chi-cuadrado. Toda evaluación estadística se realiza a un nivel de significancia de 5%. Siendo analizados mediante el programa SPSS versión 23.

Para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de salud (médicos, enfermeros(as) y técnicos en enfermería), la Escala General de Satisfacción (Overall Satisfaction Scale), fue aplicada en 166 profesionales de salud de la Consulta Externa de los Servicios de Mayor demanda del Hospital

Nacional Docente Madre Niño, San Bartolomé. La Escala General de Satisfacción “NTP 394” consta de dos partes; la primera parte involucra los aspectos generales relacionados a los aspectos sociodemográficas de los profesionales de salud. La segunda parte está relacionada a los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral que consta de 15 ítems.

La mayor proporción de colaboradores se encontraba asignada en el área de Gineco-Obstetricia 45,2%, seguido por el área de Medicina Pediátrica 38.6%. y Cirugía pediátrica 16.3%. Según el grupo etario hay una variación de 25 a 65 años alcanzando una mediana de 41 años de edad, el 77.7% de ellos fueron de sexo femenino y 22.3% de sexo masculino. El estado civil fue soltero en 39.2% de ellos, casado en 45.2%, conviviente en 10.2% y el resto fueron viudos o divorciados (5.4%). El 58.4% de los profesionales de la salud encuestados tenían un tipo de relación contractual de plazo indeterminado. (Contrato indefinido) y la otra parte del personal tenía un contrato a plazo fijo.

El 30% de los profesionales fueron médicos, 23% enfermeros(as) y 38% técnicos de enfermería. De acuerdo al servicio donde laboran, 45.2% de los profesionales provenía del servicio de Gineco-obstetricia, 38.6% de Medicina pediátrica y 16.3% de Cirugía pediátrica y la mayor proporción de los participantes se encontraba laborando hace más de 6 años (60.1%), seguido de 4 a 6 años en (22.3%) y 1 a 3 años en (16.9%). (Véase *cuadro 5*)

Cuadro 5. Características sociodemográficas de los profesionales de la salud.

	n	%
Pacientes	166	
Edad		
Mediana (rango)		
25-35	38	22.9
36-45	45	27.1
46-55	51	30.7
56-65	32	19.3
Sexo		
Masculino	37	22.3
Femenino	129	77.7
Estado civil		
Soltero	65	39.2
Casado	75	45.2
Viudo	2	1.2
Divorciado	7	4.2
Conviviente	17	10.2
Condición laboral		
A plazo indeterminado	97	58.4
A plazo fijo	69	41.6
Grupo ocupacional		
Médico	49	29.5
Enfermero(a)	38	22.9
Técnico en enfermería	79	47.6
Servicio de procedencia		
Gineco-Obstetricia	75	45.2
Medicina Pediátrica	64	38.6
Cirugía Pediátrica	27	16.3
Tiempo de servicio		
1-3	28	16.9
4-6	37	22.3
7-9	45	27.1
10-12	31	18.7
>12	25	15.1

Fuente. Escalas aplicadas a los profesionales de la salud en HONADOMANI. Agosto-Setiembre 2014

La satisfacción de los profesionales de salud, según los factores extrínsecos, está relacionada a las áreas de supervisión, política y administración, relaciones interpersonales y condiciones laborales. Según los factores intrínsecos, está relacionada a las áreas de logro, reconocimiento y responsabilidad.

4.1.1 Satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos

En relación a los factores extrínsecos, 71.7% de los profesionales de la salud refirieron estar satisfechos, 9% fueron insatisfechos y 19.3% fueron indiferentes. En relación a los factores intrínsecos, 38.6% de los profesionales refirieron estar satisfechos, 19.9% insatisfechos y 41.6% fueron indiferentes. En general, 56% de los profesionales de la salud refirieron estar satisfechos, 10.2% insatisfechos y 33.7% fueron indiferentes.

Cuadro 6. Satisfacción laboral de acuerdo a cada área de los factores extrínsecos e intrínsecos.

	Totalmente insatisfecho (1)	Bastante insatisfecho (2)	Algo insatisfecho (3)	Indiferente (4)	Algo satisfecho (5)	Bastante satisfecho (6)	Totalmente satisfecho (7)	Satisfecho (5+6+7)
Factores Extrínsecos:								
Supervisión:								
Jefe	15.1	13.3	33.7	1.8	27.1	6.0	3.0	36.1
Dirección	1.2	6.0	28.3	1.2	22.9	24.1	16.3	63.3
Política y Administración:								
Salario	14.5	15.1	19.9	0.0	47.6	2.4	0.6	50.6
Jornada	1.8	7.8	3.0	0.6	13.9	54.2	18.7	86.7
Relaciones interpersonales:								
Compañeros	1.2	4.2	10.2	1.2	48.8	21.7	12.7	83.1
Relaciones	3.0	5.4	19.3	4.2	56.0	7.8	4.2	68.1
Condiciones laborales:								
Condiciones	10.2	13.9	38.6	0.0	23.5	12.0	1.8	37.3
Seguridad	4.8	7.8	15.7	0.6	39.2	25.3	6.6	71.1
Factores Intrínsecos:								
Logros:								
Promoción	6.6	15.1	45.8	3.0	22.9	3.0	3.6	29.5
Sugerencias	4.8	6.6	41.6	5.4	30.7	6.6	4.2	41.6
Reconocimiento:								
Libertad	4.8	15.7	45.2	1.8	22.3	6.6	3.6	32.5
Reconocimiento	7.8	19.9	42.2	3.0	16.9	6.0	4.2	27.1
Variedad	3.6	18.1	45.8	0.0	19.3	9.6	3.6	32.5
Responsabilidad:								
Responsabilidad	0.6	3.0	7.8	0.6	21.7	55.4	10.8	88.0
Oportunidades	9.0	10.8	39.8	2.4	29.5	6.6	1.8	38.0

Fuente. Resultado de la Escala de Satisfacción Laboral aplicada a los profesionales de la salud en el Hospital San Bartolomé. Los porcentajes obtenidos en los ítems Jornada de 54,2% Relaciones interpersonales de 56% deben ser evaluados bajo el sistema de valoración del instrumento a fin de evitar un sesgo.

4.1.2 Satisfacción laboral según las áreas de los factores extrínsecos

En relación a la supervisión, 28.3% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 41% satisfechos y 30.7% indiferentes. En relación a la política y administración de la institución, 13.3% refirieron estar insatisfechos, 65.7% satisfechos y 21.1% fueron indiferentes. En cuanto a las relaciones interpersonales 9.6% refirieron estar insatisfechos, 68.1% satisfechos y 22.3% indiferentes. En relación a las condiciones laborales, 25.3% refirieron estar insatisfechos, 49.4% satisfechos y 25.3% indiferentes.

4.1.3 Satisfacción laboral según las áreas de los factores intrínsecos

En relación al logro, 47% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 27.1% satisfechos y 25.9% indiferentes. En cuanto al reconocimiento, 49.4% ellos refirieron estar insatisfechos, 30.1% satisfechos y 20.5% indiferentes. En cuanto a la responsabilidad, 10.2% de ellos refirieron estar insatisfechos, 63.3% satisfechos y 26.5% indiferentes.

Cuadro 7. **Satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos.**

	Totalmente insatisfecho (1)	Bastante insatisfecho (2)	Algo insatisfecho (3)	Indiferente (4)	Algo satisfecho (5)	Bastante satisfecho (6)	Totalmente satisfecho (7)	Satisfecho (5+6+7)
Factores Extrínsecos	0.0	1.8	7.2	19.3	48.8	19.3	3.6	71.7
Supervisión	0.0	9.6	18.7	30.7	21.1	13.9	6.0	41.0
Política y administración	1.2	9.0	3.0	21.1	24.1	38.6	3.0	65.7
Relaciones interpersonales	0.0	3.0	6.6	22.3	39.2	24.1	4.8	68.1
Condiciones laborales	0.6	12.7	12.0	25.3	31.3	17.5	0.6	49.4
Factores intrínsecos	0.6	3.0	16.3	41.6	30.1	6.0	2.4	38.6
Logros	1.8	10.2	34.9	25.9	18.1	6.6	2.4	27.1
Reconocimiento	0.6	11.4	37.3	20.5	19.9	8.4	1.8	30.1
Responsabilidad	0.6	3.0	6.6	26.5	34.3	24.7	4.2	63.3

Fuente. Resultados de la Escala de Satisfacción Laboral aplicada a los profesionales de la salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño

4.1.4 Ítems relacionados a cada área de los factores extrínsecos

En relación al jefe inmediato (ítem 5), el 62% de los profesionales de salud afirmaron estar insatisfechos, 36.1% satisfechos y el resto fue indiferente (1.8%). Según la forma en que es dirigido (ítem 11), el 35.5% de ellos refirieron estar insatisfechas, 63.3% satisfechos y el resto fue indiferente (1.2%).

En cuanto al monto del salario (ítem 7), el 49.4% de los profesionales refirieron estar insatisfechos y 50.6% satisfechos. En relación a la jornada de trabajo (ítem 13), el 12.7% refirieron estar insatisfecho, 86.7% satisfechos y el resto fue indiferente (0.6%).

En relación a los compañeros de trabajo (ítem 3), el 15.7% de ellos refirieron estar insatisfechos, 83.1% satisfechos y el resto fueron indiferentes (1.2%). En cuanto a las relaciones laborales entre los directivos y los trabajadores del hospital (ítem 9), el 27.7% de ellos refirieron estar insatisfechos, 68.1% satisfechos y 4.2% fueron indiferentes.

En relación a las condiciones físicas del trabajo (ítem 1), el 62.7% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 37.3% satisfechos y ninguno indiferente. En cuanto a la seguridad en el trabajo (ítem 15), el 28.3% de ellos refirieron estar insatisfechos, 71.1% satisfechos y el resto fueron indiferentes (0.6%).

De los ítems relacionados a los factores extrínsecos se puede afirmar que sólo el 36% de los profesionales están satisfechos con su jefe inmediato, sin embargo 63% están satisfechos con la forma en que es dirigido. Sólo el 37% de los profesionales están satisfechos con las condiciones físicas del trabajo, sin embargo 71% están satisfechos con la

seguridad en el trabajo. Por otro lado, aproximadamente el 87%, 83% y 68% de los profesionales refirieron estar satisfechos con la jornada laboral, compañeros de trabajo y relaciones laborales, respectivamente. (Ver Cuadro 6)

4.1.5 Ítems relacionados a cada área de los factores intrínsecos

En relación a las oportunidades de promoción con la que cuenta (ítem 10), el 67.5% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 29.5% satisfechos y 3% indiferentes. En cuanto a la atención que le presta a sus sugerencias (ítem 12), 53% de los entrevistados refirieron estar insatisfechos, 41.6% satisfechos y 5.4% fueron indiferentes.

En relación a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo (ítem 2), el 65.7% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 32.5% satisfechos y 1.8% indiferentes. En cuanto al reconocimiento que obtiene por un buen trabajo (ítem 4), aproximadamente el 70% de ellos refirieron estar insatisfechos, 27% satisfechos y 3% fueron indiferentes. En cuanto a la variedad del trabajo (ítem 14), el 67.5% de ellos refirieron estar insatisfechos y 32.5% satisfechos.

En cuanto a la cantidad de responsabilidades que se le confía (ítem 6), el 11.4% de los profesionales refirieron estar insatisfechos, 88% satisfechos y el resto fueron indiferentes (0.6%). En relación a las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades (ítem 8), el 59.6% de profesionales refirieron estar insatisfechos, 38% satisfechos y 2.4% fueron indiferentes.

De los ítems relacionados a los factores intrínsecos se puede afirmar que un porcentaje relativamente bajo de los profesionales

refirieron estar satisfechos. Sólo el 29% y 38% de los profesionales refirieron estar satisfechos con las oportunidades de promoción y oportunidades que le dan para demostrar sus habilidades, respectivamente; y sólo 32% de ellos están de acuerdo con la libertad que le dan para elegir su propio método de trabajo. Por otro lado, el 88% de los profesionales están satisfechos con la cantidad de responsabilidad que se le confía. (Ver Cuadro6)

Cuadro 8. Ítems relacionados a los factores extrínsecos e intrínsecos

	Totalmente insatisfecho (1)	Bastante insatisfecho (2)	Algo insatisfecho (3)	Indiferente (4)	Algo satisfecho (5)	Bastante satisfecho (6)	Totalmente satisfecho (7)	Satisfecho (5+6+7)
Factores Extrínsecos:								
Supervisión:								
Jefe	15.1	13.3	33.7	1.8	27.1	6.0	3.0	36.1
Dirección	1.2	6.0	28.3	1.2	22.9	24.1	16.3	63.3
Política y Administración:								
Salario	14.5	15.1	19.9	0.0	47.6	2.4	0.6	50.6
Jornada	1.8	7.8	3.0	0.6	13.9	54.2	18.7	86.7
Relaciones interpersonales:								
Compañeros	1.2	4.2	10.2	1.2	48.8	21.7	12.7	83.1
Relaciones	3.0	5.4	19.3	4.2	56.0	7.8	4.2	68.1
Condiciones laborales:								
Condiciones	10.2	13.9	38.6	0.0	23.5	12.0	1.8	37.3
Seguridad	4.8	7.8	15.7	0.6	39.2	25.3	6.6	71.1
Factores Intrínsecos:								
Logros:								
Promoción	6.6	15.1	45.8	3.0	22.9	3.0	3.6	29.5
Sugerencias	4.8	6.6	41.6	5.4	30.7	6.6	4.2	41.6
Reconocimiento:								
Libertad	4.8	15.7	45.2	1.8	22.3	6.6	3.6	32.5
Reconocimiento	7.8	19.9	42.2	3.0	16.9	6.0	4.2	27.1
Variedad	3.6	18.1	45.8	0.0	19.3	9.6	3.6	32.5
Responsabilidad:								
Responsabilidad	0.6	3.0	7.8	0.6	21.7	55.4	10.8	88.0
Oportunidades	9.0	10.8	39.8	2.4	29.5	6.6	1.8	38.0

Fuente. Encuestas aplicadas a los profesionales de la salud en HONADOMANI. Agosto-Setiembre 2014

4.2 Discusión de resultados

La satisfacción laboral es en gran medida una interpretación de como aprecian los empleados su trabajo y el entorno que los rodea. Los profesionales de la salud y los trabajadores en general, pueden verse afectados positivamente o negativamente, lo que derivará en la calidad del trabajo que cada uno desempeña AlemshetYami (2011).

Teniendo presente los factores extrínsecos, se encontró una mayor proporción de satisfacción laboral, lo que se interpretaría según la teoría de Herzberg como factores que están relacionados al ambiente que los rodean y como desempeñan su trabajo; por lo tanto, se encuentran fuera del control de las personas. Esto quiere decir que la organización o empresa tiene la posibilidad de evitar la "insatisfacción de los empleados" por medio de mejoras continuas en las condiciones laborales, supervisión, administración de la Institución y relaciones interpersonales.

Dentro de esos factores se encontró que el área perteneciente a la Supervisión influye en la satisfacción laboral con el ítem la forma en que es usted dirigido con un 63,3%. A comparación con un 46,2% de insatisfacción en la investigación de Alemshet Yami, Leja y Alima (2011) En el ítem de jefe inmediato, la presente investigación concuerda con la investigación de Córdova, V. (2007) en la importancia de tener un buen jefe que motive al personal y fomente un ambiente adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

En la investigación de Lorber Mateja (2012), se encontró que el mayor porcentaje de empleados presentó un 68% de satisfacción en el área de Política y Administración de la institución donde Jornada de trabajo es el ítem en

nuestra presente investigación que presentó 86,7%. Los hallazgos difieren ligeramente de los nuestros pero ambas investigaciones coinciden en la importancia de las competencias gerenciales de los líderes; ya que estas tienen un mayor efecto en la satisfacción laboral de los empleados. El ítem el monto de su salario que en nuestra investigación obtuvo 50,6% de satisfacción en la investigación de Cifuentes, J. (2012) obtuvo un 38,5% de insatisfacción, debido a la afectación de una reforma en el sector salud que los afectó económicamente.

El área perteneciente a las relaciones interpersonales presentó altos índices de satisfacción con un 68,1% al igual que la investigación de Serón, N.(2011) que encontró 86,4% de satisfacción en el ítem relaciones interpersonales con sus compañeros. Ambas investigaciones concuerdan que la satisfacción laboral requiere establecer relaciones interpersonales ya que siempre se trabaja en grupo y es importante establecer equipos de relaciones humanas.

Se muestra una diferencia en los hallazgos obtenidos en el área de Relaciones Interpersonales en el ítem de compañeros de trabajo por García, M., Luján M. & Martínez M.. (2007) ya que el personal de salud fue indiferente. A comparación de nuestro resultado que se obtuvo un 83,1% de satisfacción laboral. Se encontró una ligera similitud en los hallazgos de la investigación de Vuotto, M. & Arzadun, P.. (2007) en las condiciones laborales en seguridad con un 75% de satisfacción laboral y la presente investigación con 71,1%. Ambas investigaciones concuerdan con la importancia de ambientes seguros y agradables como parte de la satisfacción laboral del usuario interno.

En cambio si se considera solo a los factores motivacionales o Intrínsecos, menos de la cuarta parte de los profesionales de la salud presentaron satisfacción laboral. Según Herzberg, estos factores se encuentran relacionados con la persona directamente e involucran áreas como el logro, reconocimiento y responsabilidad.

El ítem que intervino en la satisfacción laboral en el área de logro es sugerencias con un 41,6%. A comparación con la investigación realizada por Torres, R.(2007) que obtuvo un 56%de satisfacción ya que refieren sentir satisfacción por contribuir al desarrollo del hospital. El ítem oportunidades de promoción en la nuestra investigación obtuvo 29.5% de satisfacción. En contraste con la investigación de Alemshet Y., Leja H.,Alima H., Challi J.&Morankar S. (2011) que obtuvo un 47,8% de insatisfacción.

Sin embargo, en el área de reconocimiento se observó que los ítems de libertad y variedad alcanzaron 32,5%; los cuales presentan una similitud con el estudio realizado por Cabrera, C., Franco, S.,González, G. Parra, J & Íñiguez, J. (2003) el cual tuvo como resultado un 32,6% de satisfacción en el ítem de Reconocimiento y 38,2% en la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. Por último, la cantidad de responsabilidad que se le confía alcanzó un 88,0% de satisfacción laboral en el área de responsabilidad. Lo cual es un gran contraste con la investigación realizada por Inga, C. (2017) el cual obtuvo una menor calificación positiva en el área señalada.

CONCLUSIONES

1. El ítem que influye en la satisfacción laboral en el área de Supervisión es la dirección; la cual presentó una diferencia significativa. Por lo cual se deduce que había una buena relación entre el jefe más inmediato y el profesional de salud. Esto puede traducirse en un compromiso sólido de los profesionales con la organización prestadora de servicios de salud.
2. El ítem que influyó con mayores porcentajes de calificación positiva en la Satisfacción Laboral en el área de Política y Administración de la Institución fue la Jornada de trabajo. Lo cual guarda congruencia con las normas laborales presentadas por una nueva gestión en el Hospital que había ingresado hace seis meses aproximadamente.
3. Los compañeros de trabajo fueron el ítem que más influenció en la satisfacción laboral en el área de Relaciones Interpersonales.; por lo cual se llega a la conclusión que es un adecuado ambiente de trabajo lo que puede llegar a expresarse en un buen rendimiento por parte del usuario interno.
4. El ítem que influyó en la Satisfacción Laboral en el área de condiciones laborales es la seguridad en el trabajo. Se encuentra relacionada con la necesidad de tener un trabajo estable y un medio laboral adecuado.

5. El Ítem que interviene en la Satisfacción Laboral en el área de Logro es la atención que se presta a sus sugerencias. Lo que se concluye que es importante el reconocimiento para mantener un óptimo incremento en la motivación del personal.
6. El ítem que interviene en la Satisfacción Laboral en el área de Reconocimiento son libertad y variedad. Ítems que son relevantes para los usuarios internos y ayudan a elevar su autoestima.
7. El ítem que interviene en la satisfacción laboral en el área de Responsabilidad es la cantidad de responsabilidad que se le confía. Los empleados que presentan satisfacción laboral desempeñan un papel importante en el éxito de una organización, en este caso una organización que brinda atención médica debería controlar los niveles de satisfacción laboral de los empleados.

RECOMENDACIONES

1. Implementar cursos de Liderazgo y Gestión de Calidad; con una participación continua y activa de Directivos, jefes inmediatos de los distintos departamentos y de profesionales de salud.
2. Respetar las normas y derechos laborales en general de los profesionales de salud con el fin de continuar en esta línea positiva de Satisfacción Laboral en el área de Política y Administración de la Institución fue la Jornada de trabajo
3. Seguir fomentando una participación continua de los directivos y jefes inmediatos en el proceso de satisfacción laboral; esto seguirá contribuyendo a un clima laboral satisfactorio, relaciones interpersonales óptimas, bienestar de los profesionales médicos y por consiguiente una satisfactoria atención profesional.
4. Fomentar la estabilidad laboral evitando una alta rotación en los puestos de trabajo. Manteniendo un entorno laboral adecuado se logrará satisfacer las necesidades en cada ámbito.
5. Considerar un diseño de reconocimiento continuo dirigido a manifestar atención a las sugerencias de los profesionales de salud mediante

distinciones como cuadros de honor o publicaciones en la revista de la institución.

6. Promover la importancia de dar la oportunidad de elegir su propio método de trabajo con el fin de desarrollar la motivación, el talento de los profesionales de salud, oportunidad de crecimiento profesional y como consecuencia la satisfacción laboral.
7. Otorgar responsabilidad de los éxitos y fracasos a todos los miembros de una organización con el fin de generar una oportunidad para cumplir un reto para cumplir con los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.pp327-398.
2. Alemshet Y., Leja H.,Alima H., Challi J.&Morankar S. (2011, agosto 21). *Job Satisfaction and its determinants among health workers in Jimma University specialized hospital, Southwest Ethiopia*. . Ethiopian Journal of Health Science, v21, 19-27. 2014, marzo , De US National Library Of Medicine National Institutes of Health Base de datos
3. Cabrera, C., Franco, S.,González, G. Parra, J & Íñiguez, J.. (2003, noviembre 18). *Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco* . Revista Médica del IMSS, 42, 193-198. 2003, diciembre20 , De Bvsde Base de datos.
4. Chavarría, R., Sandoval, E.,& Radilla, C.. (2009, junio). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional* . Conamed, 14, pp.27-35. 2014, agosto, De Dialnet Base de datos.
5. Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
6. Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el Área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal*

de salud (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

7. Cuixia, G., Jialiang, F., & Wang L.. (2011, noviembre 24). *Factores Asociados con la Satisfacción Laboral entre los profesionales de la salud en la comunidad China*. BMC Public Health , 11, pp.2-13. 2014, nov, De US National Library of Medicine National Institutes of Health Base de datos.
8. Da Silva, R.. (2002). *Teorías de la Administración*. México, D.F.: Cengage Learning Latin America .
9. Daft, R.. (2007). *La experiencia del Liderazgo*. Madrid: S.A. Ediciones Paraninfo .
10. Díaz, F., Fuertes F., & Martín M.. (2015). *Psicología de las Organizaciones*. España: UOC .
11. Hellriegel, D., Jackson S., & Slocum J.. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México D.F: Cengage Learning.
12. Equipo Vértice. (2012). *Motivación de personal* . España: Vértice.
13. García, M., Luján M. & Martínez M.. (2007, Agosto). *Satisfacción Laboral del personal de Salud*. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 15, pp.63-72. 2015, De Medigraphic Base de datos.
14. Gómez, R.. (2002). *El médico como persona en la relación médico-paciente*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 9, 181-189.
15. González, L. . (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. España: Díaz de Santos.

16. Herrera, G., & Manrique F. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería* (Tesis de maestría). Universidad de la Sabana, Colombia.
17. Hitt M.. (2006). *Administración*. México: Pearson.
18. Inga, C. (2017). *Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)*. (Tesis de Segunda Especialidad Facultad de Medicina Humana). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
19. Llaneza, J.. (2008). *Ergonomía y psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.
20. Locke, E. . (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
21. Lorber, M. & Skela, B.. (2012, June). *Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals*. *Croatian Medical Journal*, 53, pp.263-270. 2014, De ResearchGate Base de datos.
22. Martín, A & Cano, J. . (2003). *Atención primaria: conceptos, organización y práctica clínica..* España: Elseiver
23. McGregor, D.. (2007). *The Human Side of Enterprise*. MIT School of Industrial Management, 2, PP.6-15.
24. Minsa. (2002). *Encuesta de Satisfacción del personal de Salud., Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. 2014, de Ministerio de Salud* Sitio web: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/03%20-%20Autoevaluacion.pdf>
25. Mosley, D., Megginson, L., & Pietri, P.. (2005). *Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. España: Thomson.

- 26.Mowday, R.. (1984). *Strategies for adapting to high rate of employee turnover*. Human Resource Management, 23, p.80. 2014, De Pubmed Base de datos.
- 27.Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L.. (2016, setiembre). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de Ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú*. Revista Centroamericana Obstetricia y Ginecología, 21, pp.53-58. 2016, De Lilacs Base de datos.
- 28.Pérez, J.. (1997). *Motivación y Satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Revista Española de Investigaciones., 80, pp.133-170. 2014, De Dialnet Base de datos.
- 29.Torres, R.(2007) *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- 30.Robbins, S.,& Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall.
- 31.Robbins, S.(2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- 32.Serón, N.(2011).*Nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
33. Vuotto, M. & Arzadun, P.. (2007, diciembre). *El buen trabajo y la satisfacción laboral*. Documentos del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo, pp.1-14. 2014, De Latindex Base de datos.

ANEXOS

Anexo 1



NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Satisfaction au travail: questionnaire d'évaluation de la satisfaction au travail
Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME ENCUESTA A LOS USUARIOS INTERNOS

Número de encuesta

Buenos días/tardes; estamos interesados en conocer su opinión en relación con diversos aspectos de su trabajo. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Marque con un aspa una respuesta por pregunta. Agradeceremos su participación.

Parte I: Aspectos Generales

1.-Edad:	2.- Sexo:	3.-Estado Civil:
a. 25 a 35 años	a. Masculino	a. Soltero
b. 36 a 45 años	b. Femenino	b. Casado
c. 46 a 55 años		c. Viudo
d. 56 a 65 años		d. Divorciado
e. Más de 65 años		e. Conviviente

4.-Condición laboral:	5.- Grupo Ocupacional :	6.-Labora en el Servicio:
a. A plazo Indeterminado	a. Médico	a. Gineco- Obstetricia
b. A plazo Fijo	b. Enfermero(a)	b. Medicina Pediátrica
	c. Técnico de Enfermería	c. Cirugía Pediátrica

7.- Tiempo de trabajo en el servicio:	
a. De 1 a 3 años	
b. De 4 a 6 años	
c. De 7 a 9 años	
d. De 10 a 12 años	
e. Más de 12 años	

Parte II: Factores Extrínsecos e Intrínsecos

A continuación, usted tiene una lista de preguntas las cuales están relacionadas con diversos aspectos de su trabajo. Sírvase calificar cada una de ellas con una (X) dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste con su opinión sincera y asegúrese de no dejar ninguna pregunta en blanco; recuerde que es su opinión la que cuenta.

Gracias por su colaboración.

Señale su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo:

1. Las condiciones físicas del trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

3. Los compañeros de trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

5. El jefe inmediato.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

6. La cantidad de responsabilidad que se le confía.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

7. El monto de su salario

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

9. Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

10.Las oportunidades de promoción con las que cuenta.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

11.La forma en que es usted dirigido.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

12.La atención que se presta a sus sugerencias.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

13.La jornada de trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

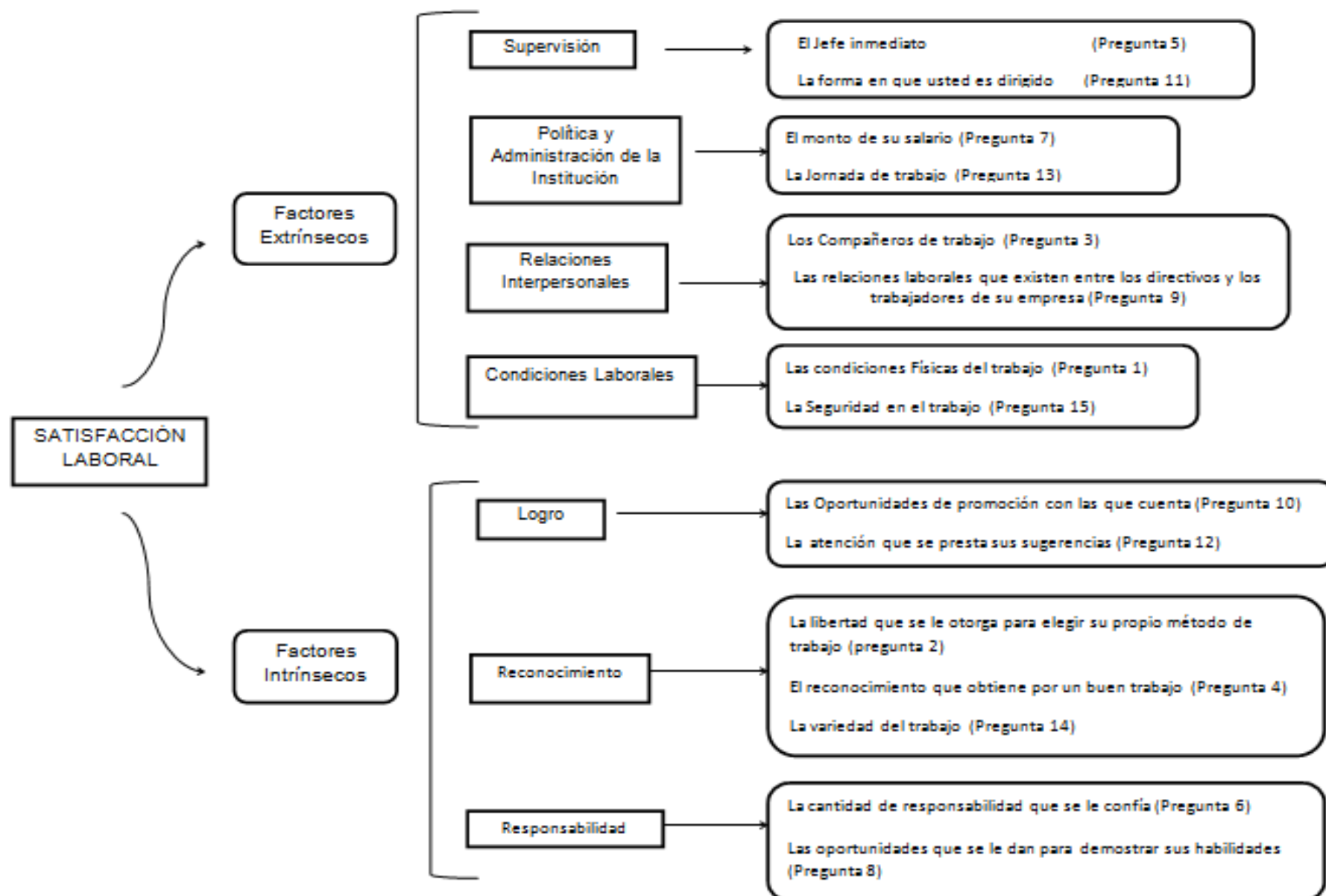
14.La variedad del trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

15.La seguridad en el trabajo.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

Anexo 2



Anexo 3

Operacionalización de las variables

N°	Nombre de variable	Definición Teórica	Definición Operacional	Tipo	Dimensiones Categorías	Escala de medición	Indicadores	Categoría y Puntaje	Instrumento
1	Edad	Período transcurrido del nacimiento al momento del estudio.	Años	Cuantitativa		Discreta	# de años		Escala
2	Sexo	Es la condición genética de su gametos	Género del trabajador	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Nominal	Sexo		Escala
3	Condición laboral	Vínculo que posee el trabajador con la institución en la cual labora	Reconocimiento en el cual la institución provee elementos necesarios para el cumplimiento de sus labores,	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • A plazo indeterminado • A plazo Fijo 	Nominal	Tipo de contrato		Escala

4	Estado Civil	Situación de la persona que es determinada por sus relaciones de familia.	Es la condición jurídica de la persona.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Viudo • Divorciado • Conviviente 	Nominal			Escala
5	Grupo Ocupacional	Empleos cuyas tareas presentan un mismo fin.	Dado por los atributos inherentes a su formación profesional para ejercer una labor.	Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Enfermero (a) • Técnico de enfermería 	Nominal			Escala
6	Satisfacción Laboral	Es el grado de Bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo		Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Extrínsecos • Intrínsecos 	Nominal	1.1 Supervisión 1.2 Política y administración de la institución 1.3 Relaciones Interpersonales 1.4 Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy absolutamente insatisfecho • Estoy bastante insatisfecho • Estoy algo insatisfecho • Indiferente • Estoy algo satisfecho • Estoy bastante satisfecho • Estoy absolutamente satisfecho 	Escala
							1.5 Logro 1.6 Reconocimiento 1.7 Responsabilidad		

